

DAFTAR PUSTAKA

- Asmah dkk. 2008. Implementasi Pelayanan Kesehatan Model Dokter Keluarga di Kota Bontang. Yogyakarta: *Working Paper series No.1*. Universitas Gadjah Mada.
- Azwar A. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi Ke-3. Jakarta: Binarupa Aksara Publisher.
- Baequny A. 2009. *Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Askes Sosial PT. Askes Terhadap Pelayanan Dokter Keluarga di Kota Pekalongan Tahun 2009*. (Tesis). Semarang: Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Chotimah dkk. 2000. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja dan Motivasi Dokter Keluarga PT. Askes Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Kepada Peserta Wajib PT Askes. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Vol 03. No.04 :171-185.
- Depkes RI. 2009. *Undang-Undang Kesehatan RI No.36 Tahun 2009 Tentang Pembangunan Kesehatan*. Jakarta.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Karimun. 2010. *Keputusan Bupati Karimun Tentang Pelaksanaan, Pengawasan dan Pembinaan Dokter Keluarga Kabupaten Karimun Tahun 2011*. Karimun: Dinkes Kabupaten Karimun.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Karimun. 2010. *Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Karimun Tahun 2010*. Karimun: Dinkes Kabupaten Karimun.
- Hufron dan Supratman. 2008. Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Penumping Kota Surakarta. *Berita Ilmu Keperawatan* Vol.1. No.3. September 2008:119-124.
- Keputusan Menteri PAN. No.25. 2004. *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta.
- Kotler Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2 (Terjemahan Benjamin Molan)*. Jakarta: Prenhallindo.
- Notoatmodjo S. 2002. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Nurritzka dan Saputra. 2011. Pengukuran Indeks kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Vol.14. No.01. Maret 2011:11-19.
- Yuliarmi dan Riyasa. 2007. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*. Vol.12. No.1 :9-27.
- Pohan IS. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Prasetyawati AE. 2010. *Kedokteran Keluarga* . Jakarta: Rineka Cipta.
- Riwidikdo H. 2012. *Statistik Kesehatan. Belajar Mudah Teknik Analisis Data Dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press
- Santoso S. 2005. *Menggunakan SPSS dan Excel Untuk Mengukur Sikap Dan Kepuasan Konsumen*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo. Kelompok Gramedia.
- Tjiptono F dan Candra G. 2011. *Service, Quality, and Satisfaction*. Edisi ke-3. Yogyakarta: andi Offset.
- Tjiptono F dan Diana A . 2003. *Total Quality Management Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijaya T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Wijono DJ. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Teori, Strategi dan Aplikasi Volume I*. Surabaya. Airlangga University Press.